

Pontificia Universidad Católica del Perú

Facultad de Derecho



Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor

Responsabilidad administrativa en servicios de transporte aéreo de personas realizadas por medio de plataformas digitales

Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor

AUTOR

Grecia Mercedes Quiroz Reyna

ASESOR:

Javier André Murillo Chávez

CÓDIGO DEL ALUMNO:

20110533

2018

RESUMEN

Debido a los constantes cambios tecnológicos en internet, existen nuevas figuras de contratación electrónica que permiten adquirir productos o contratar servicios de manera más fácil, rápida y sencilla, traspasando fronteras mediante un solo *click*. Sin embargo, creemos que estas nuevas formas de contratación traen consigo diversos problemas que pueden colocar a los usuarios en una difícil situación. Ello es justamente lo que viene sucediendo en el caso de las plataformas digitales en los cuales se permite la contratación de servicios de transporte aéreo de personas, siendo el principal problema identificado que analizamos en el presente trabajo la falta de regulación normativa que se presenta en la responsabilidad administrativa de los intermediarios u operadores en las plataformas digitales en el sector antes mencionado. Es así que por medio del presente artículo, desarrollamos lo siguiente: los tipos de proveedores que existen en internet entre ellos los intermediarios u operadores de plataformas digitales, la responsabilidad del intermediario u operadores en las plataformas digitales de servicios de transporte aéreo de personas y los factores de conexión en las plataformas. De esta manera, llegaremos a la conclusión que un intermediario u operador puede asumir responsabilidad si se involucra en la oferta del prestador del servicio y permite el acercamiento hacia los consumidores.

Índice

RESUMEN	2
Capítulo 1: Marco teórico	5
1. Responsabilidad Administrativa en ámbito de derecho de protección al consumidor ..	5
2. Operaciones en el sector turismo enfocado al transporte aéreo de personas	10
3. Derechos de los usuarios protegidos por el Código de Protección al Consumidor y la Decisión 619	11
4. La provisión de servicios en Internet	14
5. Proveedores de servicios de transporte aéreo	17
Capítulo 2: Responsabilidad por infracciones a la normativa de protección al consumidor en la contratación por internet del transporte aéreo a través de intermediarios	21
1.1 Respecto a la responsabilidad que asumen las plataformas ante los consumidores ...	22
1.2 Respecto al procedimiento de reclamo	23
1.3 Respecto a la moneda de pago	25
1.4 Respecto al idioma.....	26
1.5 Respecto al nombre de dominio.....	26
1.6 Respecto al libro de reclamaciones.....	26
CONCLUSIONES	27
BIBLIOGRAFÍA	29

INTRODUCCIÓN

El presente artículo parte de la hipótesis de que es imposible exonerar de responsabilidad administrativa al intermediario u operador de la plataforma digital de servicios de transporte aéreo de personas cuando el hecho que configura la infracción es materializado por un tercero, es decir, el prestador del servicio que ha ejecutado la prestación si este intermediario u operador se ha visto involucrado en la relación proveedor y consumidor.

De esta forma, a pesar que no existe una regulación expresa sobre este tema, se puede indicar que no se puede dejar desprotegidos a los consumidores en tanto que si analizamos la responsabilidades reguladas en el Código Civil y el Código de Protección al Consumidor, así como los factores de conexión y los términos y condiciones de cada página web de los intermediarios, nos daremos cuenta que los intermediarios u operadores de las referidas plataformas digitales efectivamente pueden asumir responsabilidad cuando tienen un papel activo en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Estos problemas se presentan debido a los grandes cambios tecnológicos, a las nuevas formas de contratación y a los proveedores de servicios de internet que existen en el mundo. Si bien la figura estudiada en el presente artículo es relativamente nueva en Perú, es posible entenderla atendiendo cada caso concreto y analizando los términos y condiciones que se encuentran en cada página web.

Capítulo 1: Marco teórico

1. Responsabilidad Administrativa en ámbito de derecho de protección al consumidor

Antes de poder empezar a señalar la existencia de una responsabilidad administrativa en el ámbito del derecho de protección al consumidor, es necesario precisar que esta responsabilidad no existiría si es que el proveedor no incurriera en una infracción a los derechos de los consumidores. Para tales efectos, debemos evaluar antes frente a qué tipo de responsabilidad nos encontramos y si es que es necesario evaluar la intencionalidad de la conducta del referido proveedor.

Como sabemos, el artículo 246¹ del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, “LPAG”), señala que la responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo en los casos previstos por leyes o decretos legislativos que dispongan que la responsabilidad es objetiva; tal y como ocurre en el caso de la responsabilidad administrativa de los proveedores que se encuentra regulado en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “Código”).

En efecto, según el referido Código, la responsabilidad de los proveedores es objetiva, siendo que para su atribución, el consumidor afectado se encontraría únicamente obligado a acreditar un defecto en el bien o servicio prestado. En cambio, para que el proveedor quede desligado de dicha responsabilidad deberá se verá obligado demostrar que la falta de idoneidad del producto o servicio otorgado no le es atribuible. Vemos entonces que en este tipo de responsabilidad es el proveedor quien debe demostrar su falta de responsabilidad, no pudiéndose para estos casos entrar a evaluar la intencionalidad del proveedor, esto es, evaluar su dolo o culpa, en tanto que no estamos frente a una responsabilidad del tipo subjetiva. Es por ello que en casos de responsabilidad (objetiva) de los proveedores, a la Administración Pública únicamente le interesará evaluar la ocurrencia del hecho y la relación de causalidad del administrado, con el hecho realizado que deriva de la infracción.

¹ En el Artículo 246.10 se advierte lo siguiente:

La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.

1.1 Regla general sobre la responsabilidad administrativa y sus excepciones

Luego de haber definido el concepto de responsabilidad administrativa del proveedor, corresponde ahora señalar que el artículo 104² del Código establece supuestos de excepción para dicha atribución de responsabilidad, tales como:

- (i) acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor.
- (ii) hecho determinante de un tercero.
- (iii) la imprudencia del propio consumidor afectado.

Sin embargo, cabe señalar que el concepto de responsabilidad no se puede explicar sin tomar en cuenta el concepto de idoneidad y el de garantías. Así pues, el autor Edwin Aldana Ramos, pone de ejemplo lo siguiente:

“Un consumidor que adquiere un pasaje para trasladarse vía aérea de un punto a otro tiene la expectativa de que el vuelo se lleve a cabo, en la hora programada (tanto de salida como de llegada). Es lo mínimo que esperaría, sin dejar de lado claro está el tema de seguridad tanto del consumidor como de su equipaje.

Si el traslado no se lleva a cabo por causas atribuibles al proveedor, entonces estamos ante una infracción al deber de idoneidad. El vuelo podría haberse cancelado o retrasado por una falla en algún componente de la aeronave al cual no se le dio el mantenimiento debido; si es así, responsabilidad del proveedor (...)

Si el vuelo no se lleva a cabo conforme lo esperado por culpa del proveedor (el primer supuesto del ejemplo) entonces debe responder por dicho hecho, con las consecuentes sanciones y medidas correctivas que fueran aplicables.” (Aldana Ramos 2016: 17-18)

² **Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

Con este ejemplo entonces, resulta evidente que existe una relación entre el deber de idoneidad y la responsabilidad administrativa del proveedor la cual será explicado más adelante.

Si bien, hemos señalado que el artículo 104 del Código establece la regla general de responsabilidad del proveedor y sus excepciones (lo cual queda graficado con el ejemplo antes citado), de ello se colige que para que el proveedor sea exonerado de responsabilidad deberá antes demostrar que se ha producido un hecho externo que rompa el nexo causal, siendo de esta manera no ser sancionado.

1.2 Limitaciones de la responsabilidad del proveedor

Si bien hemos definido el concepto de responsabilidad del proveedor y las formas de exoneraciones de dicha responsabilidad. Debemos precisar que efectivamente también existe las limitaciones de responsabilidad. Esta situación se observa en los casos en que el proveedor desea disminuir o excluirse de responsabilidad normalmente atribuible a este mediante por medio de cláusulas contractuales. Si bien dichas cláusulas de por sí no son negativas, se tiene que evaluar el contexto en el que se presentan para poder verificar si son abusivas y causan un desbalance en la relación de proveedor y consumidor.

Así, debemos indicar qué señala nuestra legislación sobre la limitación de responsabilidad mediante cláusulas generales de contratación no administrativamente o los contratos celebrados por adhesión. En ese sentido, el artículo 1398 del Código Civil señala lo siguiente:

“En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato”. (subrayado es nuestro)

Por su parte, en el Código se advierte que el artículo 49³ indica que se considera como abusivas a las cláusulas que no son negociadas individualmente en contra de la buena fe y coloquen al consumidor en una situación de perjuicio.

Por lo tanto, se aprecia efectivamente que mediante cláusulas generales de contratación no se puede estipular limitaciones de responsabilidad debido a que podría calzar en cláusulas abusivas porque ponen en una situación de desventaja al consumidor.

1.3 Jurisprudencia europea sobre responsabilidad de intermediarios

Cabe señalar que en jurisprudencia de la Unión Europea ya se ha señalado con anterioridad cuando el intermediario es responsable y no puede acogerse a la excepción de responsabilidad.

Así en la Sentencia del Tribunal de Justicia (Asunto C- 324/09), L'Oréal vs Ebay, se señala lo siguiente:

“Cuando, por el contrario, este operador presta una asistencia consistente, entre otras cosas, en optimizar la presentación de las ofertas de venta en cuestión o en promover tales ofertas, cabe considerar que no ha ocupado una posición neutra entre el cliente vendedor correspondiente y los potenciales compradores, sino que ha desempeñado un papel activo que le permite adquirir conocimiento o control de los datos relativos a esas ofertas. De este modo y por lo que se refiere a esos datos, tal operador no puede acogerse a la excepción en materia de responsabilidad prevista por el artículo 14 de la Directiva 2000/31”.

Así para el Tribunal Europeo es necesario un verdadero involucramiento del intermediario, es decir, el haber desempeñado un papel activo frente a los potenciales y futuros compradores. De esta forma, si hay un rol activo, el intermediario no podrá exonerarse de la responsabilidad que le corresponde.

Si bien en nuestro país, no se ha indicado claramente que tipo de responsabilidad debe tener el intermediario u operador de una plataforma digital cuando ha desempeñado un rol activo en la

³ **Artículo 49.1:** En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos

relación de proveedor y consumidor, se debe tener en cuenta lo establecido en diversa jurisprudencia comparada para poder delimitar dicha responsabilidad.

1.4 Relación con el deber de idoneidad y las garantías

La protección de los consumidores en el ordenamiento peruano empieza desde el Artículo 65⁴ de la Constitución en el cual se señala que el Estado defiende los intereses de los consumidores y se encarga de garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, se advierte que se encargan de proteger otros derechos como salud y seguridad.

Como lo hemos señalado antes, la responsabilidad objetiva del proveedor se encuentra relacionado con el deber de idoneidad dado que es el mismo Código que le permite considerar la actuación del proveedor frente a un defecto que se produce en un producto o servicio otorgado a un consumidor.

Si el proveedor no cumple con lo ofrecido al proveedor, ya sea por averías o defectos del producto o servicio ofrecido, será aquél quien deberá responder, conforme a lo establecido en el artículo 19⁵ del Código, según el cual, el proveedor responde frente al consumidor por la idoneidad de los productos y servicios ofrecidos, siempre que no se encuentre en alguno de los supuestos de exoneración de responsabilidad. Como vemos, es el proveedor quien debe asumir dicha responsabilidad puesto que se halla en una mejor posición para poder prevenir dichos defectos al estar mejor informado sobre la calidad y las características del producto o servicio que está ofertando en el mercado.

Por otro lado, un concepto que se encuentra ligado al deber de idoneidad es el de garantías⁶, el cual es vulnerado cuando se produce un defecto y se debería activar cuando se detecta una falla. En tal caso es el proveedor quien debe guiarse de las garantías para poder responder

⁴ El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁵ **Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁶ Dicho concepto se encuentra señalado en el artículo 20 del Código el cual hace referencia a las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio brindados.

adecuadamente al consumidor. Al respecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 20⁷ del referido Código, la mencionadas garantías se clasifican en: garantías explícitas, garantías implícitas y las garantías legales.

Queda evidenciado entonces que la responsabilidad administrativa que tiene el proveedor se encuentra aunado con el deber de idoneidad y con las garantías.

2. Operaciones en el sector turismo enfocado al transporte aéreo de personas

2.1 Operación económica

Antes de entrar a definir las operaciones que se realizan en el sector turismo específicamente en el servicio de transporte aéreo, debemos esbozar una definición de lo que es una operación económica. Al respecto, según el autor Fernando Giménez Barriocanal, una operación económica es: *“(...) una acción unitaria inescindible y que tiene sentido por sí misma como actividad económica. Genera unos efectos inmediatos que se pueden comprobar medir y analizar. Entre esos efectos inmediatos comprobables se encuentra la estructura de la circulación económica que impulsa”* (Giménez 2014-2015: 3).

Del mismo modo, podemos definir a la actividad económica como : *“actividad humana orientada al cumplimiento de los más variados fines individuales y sociales, una de cuyas consecuencias inmediatas observables es la de realizar transformaciones económicas que impulsan la circulación económica.”* (ibidem 1)

⁷Artículo 20.- Garantías

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

Bajo esa premisa, podemos señalar que el transporte aéreo es una operación económica que (como fin en sí mismo) permite el tránsito de los bienes jurídicos y a la vez es una actividad económica que permite la circulación económica en el mercado.

Habiendo definido ya cuáles son los conceptos de operación económica y actividad humana, debemos proceder a continuación a definir cuál es el concepto de transporte aéreo.

2.2 Transporte aéreo

El transporte aéreo es definido como: *“(…) el modo de transporte más reciente, es el regalo que el mundo recibió del siglo XX. La característica que mejor define este modo de transporte es que no necesita una pista en la superficie durante todo su trayecto, solo al inicio y al final. También se diferencia de otros modos de transporte en que no tiene barreras físicas y su ventaja más importante radica en su rapidez” (SERTRANS)*

Bajo el citado concepto se verifica que el transporte aéreo es un modo de transporte reciente que supone el poder recorrer fácilmente largas distancias en un menor tiempo dado que no se ve afectado por barreras físicas terrestres que puedan obstaculizarla, a diferencia de lo que sucede con el transporte terrestres o marítimo.

Los usuarios o consumidores que deciden transportarse mediante aviones cuentan con diversos derechos que se encuentran protegidos por nuestro ordenamiento jurídico, entre los cuales tenemos a los derechos de los consumidores protegidos por el Código y a los derechos que protege la Decisión 619, Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina (en adelante, “Decisión 619”).

3. Derechos de los usuarios protegidos por el Código de Protección al Consumidor y la Decisión 619

3.1 Código de Protección al Consumidor

Cabe indicar que si bien existen derechos generales que son amparados por nuestro ordenamiento jurídico, también existen derechos en el ámbito de transporte aéreo que deben ser resguardados, tales como los derechos a la información, a la idoneidad y la seguridad.

a) Derecho a la información

El Código tiene dos artículos relevantes que indican que el consumidor tiene derecho a la información en general los cuales son artículos 1, 1.b)⁸ y 2⁹. Así mediante dichos artículos se busca que el consumidor reciba toda la información relevante para que este pueda tomar una elección adecuada de consumo. Dicha información tiene características específicas como ser veraz, suficiente y oportuna y fácilmente accesible.

b) Derecho a la idoneidad

Por su parte, este concepto de idoneidad constituye una obligación de los proveedores de cumplir con el ofrecimiento que realizan de que los productos o servicios sean de una determinada manera y con las expectativas de estos mismos con respecto a la calidad, duración, uso, entre otros elementos que deben tener los productos o servicios ofrecidos. En ese sentido, los consumidores tienen derecho a obtener un producto o servicio con las mismas características que les fueron ofrecidas.

⁸ Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

⁹ Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado

c) Derecho a la seguridad

Otro derecho que se encuentra vinculado es el derecho de la seguridad cuyos alcances se encuentran detallados en los artículos VI.1¹⁰, 25¹¹ y 26¹² del Código. Así, podemos advertir que los productos o servicios que los consumidores adquieren en el mercado no deben conllevar a riesgos injustificados o no advertidos que afecten la seguridad de las personas. Por lo tanto, si bien existen riesgos normales en el mercado que se pueden dar en cualquier actividad u operación económica, estos riesgos son los previstos por los proveedores; sin embargo, cualquier otro riesgo que aparezca que puede ser injustificado, el proveedor tiene que responder y actuar de una manera rápida y adecuada para garantizar que el usuario no se vea afectado.

3.2 Decisión 619

En esta norma supranacional se señalan los diversos derechos y obligaciones que tienen los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular en la Comunidad Andina.

Entre los derechos que se encuentran protegidos por la Decisión 619 tenemos al de información, compensación y el de reembolso que solicite el pasajero.

¹⁰ **Artículo VI.- Políticas públicas**

El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes.

¹¹ **Artículo 25.- Deber general de seguridad**

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

¹² **Artículo 26.- Medidas de los proveedores frente a los riesgos previstos**

En caso de que, por la naturaleza o componentes del producto o del servicio que se comercialice, el riesgo sea previsible para el proveedor, este debe tomar las medidas necesarias para su adecuada conservación, manipulación y transporte, advirtiendo al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o la prestación del servicio, y las acciones a tomar en caso de producido un daño. Las acciones del proveedor no deben incrementar el riesgo previsible.

a) Derecho a la información

Este derecho consiste en que los proveedores se encuentran obligados a comunicar la información relevante a los usuarios al momento de efectuar reservas ante las agencias, operadores y transportistas, así como antes y durante la ejecución del servicio de transporte.

b) Derecho a la compensación

Este derecho se manifiesta ante los casos de cancelación, interrupción y/o demoras que no hayan tenido lugar a reembolsos, o ante otro cualquier evento que sea imputable al transportista aéreo. Así el pasajero deberá ser compensado por cualquier retraso, interrupción del transporte, cancelación, sobreventa, compensación adicional y tránsitos y conexiones.

c) Derecho al reembolso

Este derecho se manifiesta cuando los transportistas aéreos reembolsa a los usuarios cualquier gasto adicional por causa imputable a ellos, tales como el costo pagado del billete en la parte proporcional del viaje no efectuada; o la totalidad de lo pagado por el billete si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del usuario, caso en el cual deberá proporcionar un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El referido reembolso deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al hecho y en el lugar que señale el usuario.

4. La provisión de servicios en Internet

Debido a los cambios constantes que existen en el mundo, la tecnología ha avanzado y también el internet ha cambiado. Ahora mediante el internet, las personas pueden realizar distintas actividades como utilizar redes sociales, enviarse correos electrónico, hacer contrataciones electrónicas, entre otras. Así pues, el Internet es el medio más eficaz para que los costos de transacción disminuyan dado que no existen barreras físicas que impidan el acceso de los usuarios. Sin embargo, esta libertad que se consigue con el internet puede convertirse en una situación peligrosa debido a que la seguridad es una característica difícil de poder mantener ante mucha anonimidad. Por ejemplo, es muy común que usuarios crean perfiles falsos para poder comunicarse o realizar ventas mediante las plataformas digitales que existen.

Si bien hemos definido en un acápite anterior, el concepto de operación económica en general, debemos señalar que dicho concepto debe ser explicado en el contexto de la provisión de servicios de internet. Así pues, si una operación económica que ha sido realizada en una plataforma virtual debe adaptarse a dicho sistema porque puede ser percibida por un consumidor como inseguras.

Siguiendo esta línea, cabe señalar que mediante el Internet y las nuevas tecnologías, han surgido distintos tipos de agentes económicos en Internet, en los acápites siguientes, dichos agentes económicos serán elaborados y clasificados.

4.1 Clasificaciones de tipos de agentes económicos en internet

Cabe indicar que es importante partir de una clasificación entre proveedor de servicio de internet y proveedor de acceso. Para efectos del presente trabajo sólo nos centraremos en el último concepto concerniente a los proveedores de servicio de internet.

De acuerdo a los autores Amézquita, Padilla, Garzón y Muñoz existe una clasificación sobre los proveedores de internet que hace Lipsyc:

“La clasificación que hace la profesora Delia LIPSZYC se puede sintetizar de la siguiente manera (LIPSZYC; 2005):

- 1. El proveedor de servicio de Internet es el encargado de disponer un espacio en su servidor para alojar los contenidos que son colgados por los proveedores de contenido, además de albergar las páginas de terceros. Eventualmente, estos ISP proporcionan acceso a la red o proveen contenidos. Por ejemplo: Aol.com.*
- 2. Los proveedores de acceso, conocidos como IAP, hacen posible la entrada a la red, con independencia de los portales a que se acceda o de la información que sea buscada. Estos proveedores simplemente permiten navegar; es decir, explorar la red interna. Un ejemplo de ellos son las empresas prestadoras del servicio: Telmex y EPM, entre otras.” (Amézquita, Padilla, Garzón y Muñoz 2009 :54)*

Hay distintos tipos de relaciones jurídicas que se forman y en los que intervienen los proveedores de servicio de internet.

Por ejemplo, se advierte la clasificación sobre P2P, B2B y B2C de Aura Vilalta, la cual señala lo siguiente:

“Los proveedores de bienes y/o servicios hacen uso de las plataformas para poner a disposición de terceros toda clase de bienes, servicios, recursos, activos, tiempo, habilidades, etc. Estos pueden actuar profesionalizadamente entre pares (P2P, peer to peer), o bien ser comerciantes que actúan en su ámbito comercial, artesanal, profesional o empresarial frente a otros comerciantes (B2B) o frente a los consumidores (B2C)” (Vilalta 2018 :280)

De esta manera, hemos ejemplificado los distintos tipos de proveedores de servicio de internet en el cuadro a continuación:

Proveedores de servicio de internet	
Mercado colaborativo (Sharing economy)	Es un servicio de interconexión entre consumidores y proveedores mediante una plataforma digital.
Business to business (en adelante, B2B)	Las mismas empresas se encargan de venderse productos u ofrecerse servicios entre ellos dentro de plataformas virtuales
Business to consumer (en adelante B2C)	Las empresas se encargan de vender a los consumidores en las plataformas virtuales.
Proveedores de servicios como intermediarios	Además de brindar la plataforma para que los usuarios interactúen entre sí, se encargan de brindar servicios subyacentes al involucrarse en las transacciones.

4.2 Responsabilidad del intermediario

Es necesario tener claro la clasificación antes señalada para poder identificar quién sería el responsable ante la venta de un producto o servicio que se compró en línea.

Como hemos mencionado con anterioridad, se debe determinar la responsabilidad de los proveedores de servicio a internet. En esa línea, la autora Vilalta señala que se puede identificar la responsabilidad de un proveedor de acceso a internet que actúa como intermediario si cumplen con ciertos elementos los cuales están detallados a continuación:

“A estos efectos, ciertos elementos permitirían identificar la existencia de una relación de integración en la operativa de una plataforma digital intermediaria: (i) la fijación de las condiciones en las cuales debe llevarse a cabo el servicio con terceros; (ii) el suministro de determinados bienes o servicios que permiten el desarrollo de la actividad; (iii) la imposición de las condiciones contractuales que el operador del servicio deberá establecer con los terceros; (iv) la dependencia económica de uno respecto de otros (v) o incluso la fijación de los precios. Debe advertirse que la mera facilitación de una pasarela de pagos o la integración en la plataforma de herramientas reputacionales no implicaría per se una relación de integración.

(...)

De este modo, en la medida que la relación jurídica pueda ser calificada de integración el operador de la plataforma digital intermediaria podría devenir corresponsable de la actividad desarrollada por el integrado frente a los terceros” (Vilalta 2018 :285-286)

De esta forma, se advierte que es posible determinar como responsable a un proveedor de servicio de internet si este brinda servicios adicionales subyacentes y si se involucra en las transacciones.

5. Proveedores de servicios de transporte aéreo

5.1 Proveedores directos de servicios de transporte aéreo

La forma tradicional o directa de poder utilizar los servicios de transporte aéreo son mediante la adquisición de pasajes aéreos en alguna línea aérea disponible, ejemplos de estas, son *AVIANCA, LATAM, DELTA AIRLINES*, entre otras.

Es así que cuando adquieres los pasajes aéreos, el consumidor ya puede acceder al transporte aéreo, sin embargo, este servicio puede presentar problemas entre los cuales se pueden observar los siguientes: cancelaciones de vuelos aéreos, retrasos de vuelos aéreos, no abordaje por sobreventa de pasajes aéreos y problemas de equipaje.

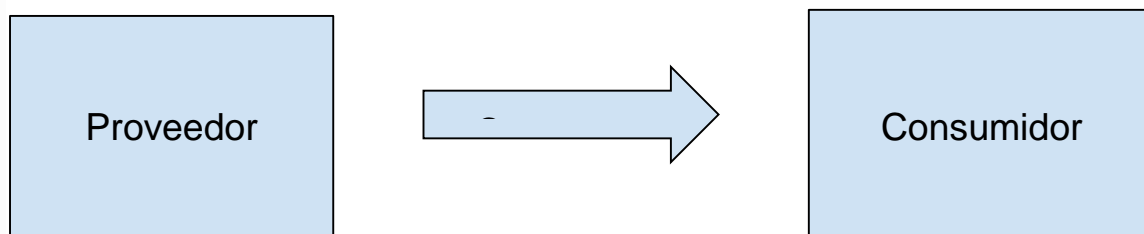
En ese sentido, los consumidores tienen los derechos señalados en los acápites anteriores, es decir, los señalados en el Código y la Decisión 619, que permiten defender sus intereses y hacer los reclamos pertinentes.

Así, debido a los cambios tecnológicos y al internet, también las personas pueden acceder a los referidos servicios de manera virtual, es decir, mediante un *click* en una página web pueden comprar los pasajes aéreos de las mismas aerolíneas.

De esta forma, existe la compra y venta de pasajes aéreos que pueden darse en una página web de la aerolínea correspondiente. En este caso, en caso de algún problema de idoneidad, información u otros casos, la aerolínea puede ser plenamente identificada y esta es la encargada de responder ante el consumidor. Por lo tanto, en esta situación no hay un problema en determinar quién es el responsable de responder ante el consumidor debido a que es el encargado de brindar los servicios directamente al consumidor y no hay ningún intermediario. Así, podemos señalar que la aerolínea mediante su página web es un proveedor de servicio de internet B2C.

Sin embargo, para el presente trabajo, no nos centraremos en este tipo de proveedor debido a que al encontrarse plenamente identificado y advertir que es el encargado de brindar los servicios, es evidente que se encarga de responder ante el consumidor.

En el siguiente dibujo se ilustra la situación en la que la aerolínea mediante una página web brinda los servicios de transporte al consumidor, es decir, una empresa a un consumidor.



Sin embargo, los tiempos han cambiado y no solamente dicho método existe, a su vez existen los proveedores intermediarios los cuales pueden ser proveedores que no se encuentran en internet (por ejemplo, las agencias de turismo) y los que se encuentran en internet.

5.2 Proveedores intermediarios de servicios de transporte aéreo

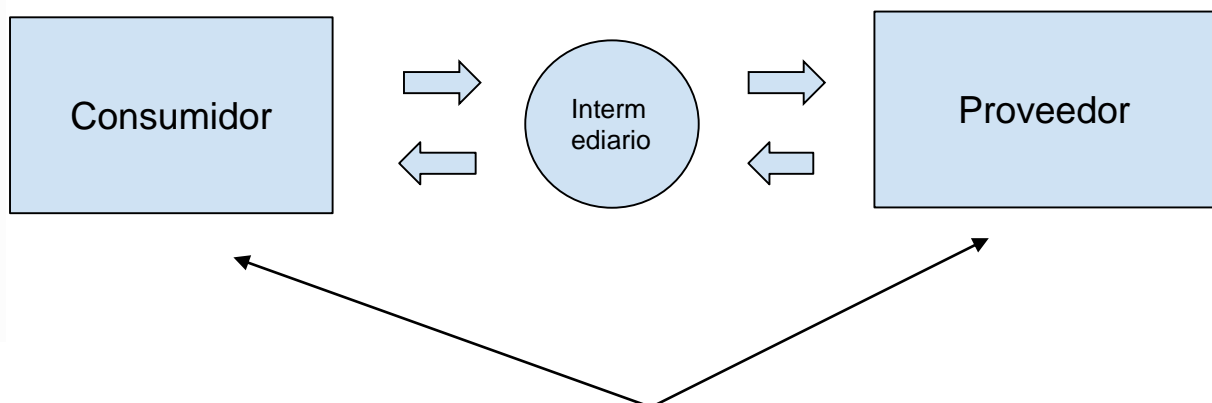
Como ya hemos mencionado antes, además de los métodos tradicionales que existen para poder utilizar el transporte aéreo mediante la adquisición de pasajes ante la misma aerolínea, existen otras formas de poder acceder a dicho servicio.

Por un lado, existen ciertos intermediarios cuya función la realizan en un ámbito fuera del internet como es el caso de las agencias de turismo que tienen sus respectivas oficinas y se encargan de brindar la información necesaria para que el consumidor logre.

En ese sentido, debemos señalar que existe otro tipo situación que se da entre otros tipos de proveedores, es decir, los que actúan como operadores de un sitio web, es decir, como un intermediario que se encarga de acercar un proveedor de servicio y un consumidor para que puedan realizar las transacciones necesarias para la venta de un producto o brindar un servicios.

Así como intermediario su labor puede terminar en ese acercamiento o también podría involucrarse en dicha intervención de alguna manera, por ejemplo, si existe dependencia entre el proveedor que realiza la venta y el operador de la plataforma. De esta manera, esta posibilidad se advierte en el caso que el intermediario u operador asuma responsabilidad por los actos que realiza el proveedor que realiza el servicio o vende el producto.

En el siguiente gráfico, se visualiza la relación anteriormente descrita:



Asimismo, es necesario precisar que en internet se visualizan los términos y condiciones que se encuentran en la página web que equivalen al contrato de consumo. Mediante estos términos y condiciones lo que se desea lograr es reducir costos de transacción y permitir que los consumidores solo tengan la posibilidad de aceptar o rechazar.

También es importante señalar que la publicidad puede indicar que tipo de obligaciones podría asumir el intermediario debido a que dicha publicidad informa de las características de los productos y/o servicios que el intermediario ofrece mediante su página web.

Por otro lado, tengo que indicar que haré un pequeño símil entre la responsabilidad que debe asumir el intermediario de una página web (proveedor de servicio de internet) y la responsabilidad directa de este proveedor de servicio de internet (que brinda el contenido) en el caso de infracciones al derecho de autor.

Así, en el caso del derecho de autor, siempre se requiere la autorización de su autor para la explotación de cualquier tipo de obra, por lo tanto, de acuerdo a Jorge Córdova : *“En el caso de Internet, entonces, la responsabilidad directa recae en el denominado “proveedor de contenido”, el cual genera, selecciona y publica las obras a través de la red.”* (Córdova 2016 : 5).

De esta forma, es evidente que si sucede una infracción de derecho de autor en la página web y el proveedor de contenido (o comúnmente conocido como proveedor de servicio de internet) toma conocimiento de esta, tiene la obligación de remover dicha acción infractora de contenido de su página web sino nos encontraríamos ante una responsabilidad solidaria de acuerdo al artículo 39¹³ del Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre Derechos de Autor, en (adelante “LDA”).

Si bien este artículo es rígido, ayuda a dilucidar el tipo de responsabilidad que tiene un intermediario o proveedor de servicio de internet en caso se encuentre en dicho tipo de relación.

En ese sentido, de esta situación se observa que efectivamente la normativa peruana indica que el proveedor de servicio de internet tiene una responsabilidad compartida con la persona que se encarga de publicar dichas obras de manera infractora.

En nuestro caso, planteamos una situación en la cual se desea indicar que el proveedor de servicio de internet (u operador de la página web) sí interactúa con los consumidores que compran o adquieren servicios de su página web, tiene que responder por la falla o desperfecto

¹³ **Artículo 39:** Ninguna autoridad ni persona natural o jurídica, podrá autorizar la utilización de una obra o cualquier otra producción protegida por esta Ley, o prestar su apoyo a dicha utilización, si el usuario no cuenta con la autorización previa y escrita del titular del respectivo derecho, salvo en los casos de excepción previstos por la ley. En caso de incumplimiento será solidariamente responsable.

del producto y servicio ante el consumidor porque se encuentra involucrado en dicha relación. Esta situación no significa que el que realiza la venta u ofrece el servicio no tiene responsabilidad ante el consumidor porque también tiene el deber de responder.

Capítulo 2: Responsabilidad por infracciones a la normativa de protección al consumidor en la contratación por internet del transporte aéreo a través de intermediarios

Antes de poder iniciar las comparaciones que existen entre los términos y condiciones que disponen ciertas plataformas de servicios de transporte aéreo en internet, es decir, qué tipo de cláusulas generales de contratación ofrecen a los consumidores, cabe señalar qué tipo de plataformas estaremos analizando.

De esta forma, las plataformas de servicios de transporte aéreo en una página web que estaremos analizando son las siguientes: *DESPEGAR, ATRAPALO, EDESTINOS, GO EURO* y *EDREAMS*.

Una precisión importante que cabe indicar es que, si bien en dichas plataformas se encuentran los términos y condiciones correspondientes, debido a que muchas veces se utiliza dicho método para contratar sin necesidad de un contrato escrito, los referidos términos y condiciones también serán aplicados para las aplicaciones de estas plataformas digitales en línea.

A continuación, estaremos analizando los términos, condiciones y otras características que poseen estas plataformas, los cuales pueden demostrar mediante indicios que efectivamente los operadores de estas plataformas digitales deberán responder administrativamente ante el consumidor. Sin embargo, cabe precisar que cada caso se analizará de manera aislada observando los distintos indicios al respecto pudiésemos encontrar.

En ese sentido, hemos organizado un cuadro con la siguiente información:

	Despegar	Atrapalo	Edestinos	Go euro	Edreams
Responsabilidad ante consumidores	No asume ninguna responsabilidad ante el consumidor	No asume ninguna responsabilidad ante el consumidor	No asume ninguna responsabilidad ante el consumidor	Asume cierta responsabilidad	No asume responsabilidad (pagas monto)
Procedimiento	Tiene un	No tiene un	No tiene un	Señala un	No tiene un

de Reclamo	procedimiento de reclamo instaurado por ellos en el que ofrece soluciones	procedimiento de reclamo	procedimiento de reclamo	procedimiento de litigios para la comunidad europea	procedimiento de reclamo. Tiene atención de reclamos (por teléfono)
Moneda de pago	Tiene la opción de pagar en soles	Tiene la opción de pagar en soles	Tiene la opción de pagar en soles	No tiene opción de pagar en soles	Tiene la opción de pagar en soles
Idioma-ofrecimiento	Tiene la opción de idioma español	Tiene la opción de idioma español	Tiene la opción de idioma español	Tiene la opción de idioma español	Tiene la opción de idioma español
Nombre de dominio	Tiene el dominio .com.pe	Tiene el dominio .pe	Tiene el dominio .com.pe	No tiene dominio que genere conexión con Perú	Tiene el dominio .pe
Libro de reclamaciones	Cuenta con libro de reclamaciones virtual	Cuenta con libro de reclamaciones virtual	Cuenta con libro de reclamaciones virtual	No cuenta con libro de reclamaciones virtual	No cuenta con libro de reclamaciones virtual

1.1 Respecto a la responsabilidad que asumen las plataformas ante los consumidores

De acuerdo al cuadro anterior, se advierte que la mayoría de estas plataformas no asumen responsabilidad sobre ningún tipo de situación, es decir, la información brindada y la ejecución de los servicios que se están contratando por medio de éstas. Éste es el caso de Despegar, Atrapalo y Edestinos. Muchas de ellas señalan que solo se encargan de almacenar distintas opciones u ofertas de distintas aerolíneas, hoteles, entre otros para que el usuario pueda elegir el que más le convenga.

Por ejemplo, en el caso de Despegar, en muchas de sus cláusulas se indica que no tiene responsabilidad debido a que no es un proveedor de servicios turísticos y que sólo actúa en nombre y por cuenta de los proveedores. No obstante, a su vez indica que es una agencia de viajes en línea.

Similar situación ocurre en el caso de Atrapalo y en Edestinos al eximirse de toda responsabilidad de acuerdo a sus cláusulas.

Por otro lado, se observa una situación inusual en el caso de Edreams, debido a que señala que efectivamente solo se encarga de ser un intermediario y actúa en nombre del usuario que está accediendo a su servicio, lo cual implica que se tenga que pagar un cierto monto.

Asimismo, por su parte, Goeuro se autodenomina como plataforma digital e indica en su página web una cláusula de limitación de responsabilidad¹⁴. Así en esta cláusula, se señala en qué casos puede responder, por ejemplo, incumplimiento de obligaciones contractuales.

Así, se advierte que los términos y condiciones que se encuentran en las páginas web señalan que no tienen ningún tipo de responsabilidad, es decir, quieren excluir todo tipo de responsabilidad en caso que existan desperfectos o defectos en los productos o servicios adquiridos. Sin embargo, estos intermediarios no pueden “zafarse de la responsabilidad” debido a que la normativa peruana como ya hemos explicado con anterioridad no permite que mediante cláusulas generales de contratación se pueda limitar o excluir la responsabilidad de un proveedor.

Por lo tanto, si bien en dichas páginas web se encuentran dichas cláusulas, estas se tienen como no puestas y se debe verificar si efectivamente los intermediarios de estas páginas tienen responder por los servicios o productos que se ofrecen en las referidas páginas.

1.2 Respecto al procedimiento de reclamo

Si bien los usuarios tienen herramientas para poder realizar sus reclamos mediante las vías administrativas, una vía anterior o alterna que existe es la que permite que se puede realizar el reclamo en la misma plataforma digital. Este procedimiento de reclamo puede ser un indicio

¹⁴ Nuestra responsabilidad y la de nuestros colaboradores, representantes legales y agentes estará limitada al dolo y a la negligencia grave, a no ser que se produzca un incumplimiento de obligaciones contractuales esenciales (obligaciones fundamentales) por nuestra parte. En el caso de negligencia leve, solo responderemos de los daños típicos y previsibles, estableciéndose como límite el importe máximo del servicio contratado y facilitado por GoEuro al que se refiere la reclamación. Estas limitaciones de responsabilidad no serán de aplicación en el caso de que se produzcan reclamaciones en virtud de la Ley alemana sobre productos defectuosos (ProdHaftG) u otra responsabilidad legal en concepto de garantía. Las limitaciones de responsabilidad tampoco serán de aplicación si se hubiera producido el fallecimiento o un daño físico o a la salud a consecuencia de dicho daño. Cualquier derecho de indemnización frente a nosotros prescribirá a los doce meses de su causación, a no ser que se derive de una actuación dolosa. Usted exonera a GoEuro y a sus agentes de todas las reclamaciones de terceros incluyendo los costes en concepto de una prosecución legal y defensa jurídica adecuadas que se pudieran hacer valer frente a nosotros o nuestros agentes debido a una conducta culposa por su parte, especialmente por un incumplimiento culposo de las presentes CGC.

que permite indicar que efectivamente el intermediario desea brindar una solución a cualquier posible reclamo que realice el usuario.

Así, se verifica que Atrapalo y Edestinos no tiene ningún procedimiento de reclamo que se pueda apreciar en su página web.

Por su parte, Despegar tiene un procedimiento de reclamo¹⁵ el cual se encuentra plenamente detallado en sus términos y condiciones. Así, se advierte que primero la persona que accede a dicha plataforma debe crearse una cuenta para poder realizar un reclamo. Posteriormente, luego de realizar el reclamo, Despegar se encargará de revisar el mismo y procederá a señalar si el reclamo procede o brindará una respuesta alternativa. De esta forma, se aprecia que despegar se encuentra plenamente involucrado en el proceso de reclamo.

Por otro lado, si bien Edreams no tiene un procedimiento de reclamo per se, lo que si tiene es una forma de contactar a la empresa mediante un número telefónico que se encuentra en la página web como se puede observar de la imagen a continuación:

¹⁵ **XII. ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONSULTAS O RECLAMOS?:** En el caso de que Usted necesite efectuar un reclamo y/o consulta, solicitar modificaciones y/o cancelaciones -siempre que su tarifa lo permita-, solicitar el reenvío de vouchers o tickets, y/o descargar su factura, Usted podrá acceder durante las 24 horas al link “Mi Cuenta” si se encuentra registrado en la Plataforma (o a través de “Mi Reserva” o “Mis Viajes”) con su número de Solicitud de Compra, donde podrá realizar cualquier gestión. Recuerde que DESPEGAR.COM es una plataforma de intermediación y, como tal, su principal vía de contacto es su Plataforma en línea. Independientemente de ello, para cualquier urgencia siempre cuenta con líneas telefónicas que constan en los correos y/o vouchers enviados con cada Servicio Turístico.

- a. En el caso de querer realizar un reclamo, sugerencia o consulta, se recomienda realizar una descripción detallada de los hechos adjuntando de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De esta manera podremos revisar su caso en forma más rápida y eficiente. DESPEGAR.COM analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico informado por Usted lo antes posible. Si de la revisión de los antecedentes resultara procedente acoger en todo o en parte el reclamo, DESPEGAR.COM se lo hará saber y le enviará por mail el correspondiente acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de que DESPEGAR podría ofrecerle una solución alternativa, diferente a las peticiones formuladas por Usted.
 - b. Si Usted estuviera de acuerdo con la propuesta de DESPEGAR, deberá firmar el correspondiente acuerdo, y enviarlo a DESPEGAR.COM a la dirección que le será indicada. Una vez que DESPEGAR haya recibido el documento, un agente de atención al cliente se pondrá en contacto con Usted para informarle la fecha de pago y demás condiciones de cumplimiento del acuerdo.
- (...)

Contactar con nosotros

¡Llámanos ahora, estamos a tu disposición!

No olvides preguntarnos por nuestras ofertas especiales. Si necesitas ayuda con una reserva existente, revisa los artículos de nuestro Centro de Ayuda, donde encontrarás respuestas a las preguntas más frecuentes, antes de contactar con nuestro número de atención al cliente.

Perú

Atención al cliente
1 707 5931

Venta por teléfono
1 707 5931

Llámanos si necesitas ayuda con:

- Cambios y cancelaciones
- Equipaje, asientos, facturación y seguros
- Estado de la reserva y e-mail de confirmación
- Pagos y reembolsos
- Consultas generales

Llámanos si necesitas ayuda para:

- Reservar un vuelo
- Reservar un hotel
- Reservar un coche
- Reservar un traslado
- Añadir equipaje, asiento, facturación o seguro a una reserva existente

Asimismo, Goeuro no tiene un procedimiento de reclamo en la página web pero tiene un link que redirecciona a otro sitio web en caso se desea realizar quejas y consultas sobre los servicios adquiridos el cual se denomina plataforma de resoluciones de litigios online de la Comisión Europea. Sin embargo, existe una forma de contactarlos mediante su página web en el que se puede describir el asunto.

Respecto a lo señalado en este acápite, el intermediario demuestra mediante el procedimiento de reclamo que tiene en su página web que desea asumir la solución de la controversia o reclamo planteado por el usuario. Así se demuestra otro indicio o factor de conexión que permite señalar que dicho intermediario es responsable de realizar una infracción al derecho de consumidor en la contratación por internet.

1.3 Respecto a la moneda de pago

Cabe señalar que otro factor de conexión que es un indicio sobre el involucramiento del intermediario es la moneda de pago que va a utilizar el consumidor para poder adquirir los productos o los servicios que ofrece el intermediario.

Así, de las plataformas digitales antes mencionadas que actúan como intermediarios se aprecia que efectivamente algunos ponen a disposición la moneda de pago a soles.

Por este motivo, se observa que las plataformas digitales las cuales Despegar, Atrapalo, Edestinos y Edreams tienen la opción de pagar mediante soles. Por otro lado, Goeuro no tiene la opción de pagar mediante soles.

1.4 Respecto al idioma

El idioma es otro factor de conexión que es un indicio de acercamiento al consumidor debido a que ilustra el ofrecimiento que desea realizar el intermediario al referido consumidor.

De esta forma, se advierte que todas las plataformas Despegar, Atrapalo, Edestinos, Goeuro y Edreams tienen la opción de elegir el idioma español.

Por este motivo, si el usuario logra acceder a una página web que se encuentra en el idioma español logra que efectivamente el usuario se sienta cómodo al lograr que sea accesible ante dicho usuario.

1.5 Respecto al nombre de dominio

Cabe señalar que otro factor de conexión importante es el nombre de dominio, en este caso, específicamente el dominio de primer nivel, por ejemplo: .pe, .co, .br, .it, .de, entre otros. Según Murillo, el dominio de primer nivel (denominado también Top level domain) no tiene un aspecto identificador debido a que contiene denominaciones universales (Murillo: 118).

De esta forma, es evidente que si el consumidor identifica como nombre de dominio al pe, puede entender que dicha página web tiene una relación con Perú lo cual genera confianza en el mismo consumidor al adquirir productos o servicios de dicha página web, al pensar que si realiza un reclamo, las autoridades nacionales podrán pronunciarse sobre el referido reclamo.

Así se puede verificar en los buscadores que hemos comparado lo siguiente: primero, Atrapalo y Edreams tienen .pe en sus páginas webs, segundo, Despegar y Edestinos tienen el com.pe en sus páginas webs y, la única plataforma que no tiene el com.pe o solo el pe es Goeuro debido a que dicha plataforma es usada en la unión europea.

1.6 Respecto al libro de reclamaciones

Otro factor de conexión que existe y que señalaremos en este caso concreto es el libro de reclamaciones que existe en nuestra regulación que es un indicio que los consumidores pueden plantear sus quejas o reclamos ante un proveedor que se encuentra sujeto ante la normativa peruana y ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi).

Sin embargo, es necesario que para considerar como libro de reclamación a los indicados de este modo por la página web de estos intermediarios deban cumplir ciertos requisitos que se encuentran en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, Decreto Supremo N° 006-2014-PCM. De esta forma, el artículo 5¹⁶ del referido reglamento indica los requisitos que deben tener la hoja de reclamaciones las cuales deben ser llenadas por los consumidores que quieran realizar un reclamo o una queja.

En ese sentido, se advierte que Atrapalo si bien cuentan con unos autodenominados libros de reclamaciones virtuales en sus páginas webs, este no cumple con los requisitos antes mencionados. En cambio, las páginas web que no cuentan con libro de reclamaciones son: Goeuro, Despegar, Destinos y Edreams.

Por lo tanto, en caso que no se pueda verificar el origen de la página web si en este se indica que tiene un libro de reclamaciones es un claro indicio que están aceptando la regulación peruana y la forma de solución. Cabe precisar que debido a que nos encontramos ante internet, dichas páginas web no cuentan con un libro físico sino solo uno virtual. No obstante, este factor de conexión no se aplica a los casos analizados, podría ser un indicio muy útil para algún otro caso que se podría analizar.

CONCLUSIONES

- Existe una desregulación sobre la responsabilidad que deben asumir los intermediarios u operadores cuando tienen un papel activo en las relaciones que se dan entre proveedores y consumidores en su plataforma digital de servicios de transporte de personas.

¹⁶ **Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación**

- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
 - Fecha del reclamo o queja.
 - Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
 - Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
 - Identificación del producto o servicio contratado.
 - Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
 - Detalle de la reclamación o queja.
 - Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
 - Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
 - Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
 - Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)

- Es necesario realizar un análisis caso por caso (dependiendo de la plataforma digital) en las que se evaluará los términos y condiciones de cada página web, la responsabilidad del intermediario que se encuentra descrita en los términos y condiciones y los factores de conexión.
- Los factores de conexión pueden variar dependiendo de las plataformas digitales analizadas pero comúnmente pueden utilizarse los siguientes para realizar el análisis pertinente: procedimiento de reclamo, moneda de pago, idioma, nombre de dominio y libro de reclamaciones. Dichos factores analizados en conjunto permiten advertir que los operadores y/o intermediarios están actuando como proveedores al involucrarse en la oferta y permitir el acercamiento hacia los consumidores con el ofrecimiento de ciertas condiciones y términos en su plataforma o hasta en la publicidad.
- Por lo tanto, no puede exonerarse de responsabilidad administrativa al intermediario de las mencionadas plataformas aunque un tercero haya ejecutado la prestación del servicio.



BIBLIOGRAFÍA

ALDANA RAMOS, Edwin

2016 “La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor”. *Revista de Actualidad Mercantil*. Lima, 2016, N° 4, pp.13-29.

ÁLVAREZ AMÉZQUITA, David Felipe; PADILLA HERRERA, Julio Cesar; GARZÓN ZULUAGA, Andrea Liliana y MUÑOZ HERNÁNDEZ, Laura Yolanda

2009 “Proveedores de Servicios de Internet y de contenidos, responsabilidad civil y derechos de autor”. *Studiositas*. Colombia, 2009, pp. 51-64.

CHAPARRO, Manuel

2018 La contratación mediante plataformas virtuales: breve análisis de los contratos en los mercados colaborativos. Parthenon

Consulta: 11 de octubre de 2018

<http://www.parthenon.pe/columnistas/bitacora-civil/la-contratacion-mediante-plataformas-vituales-breve-analisis-de-los-contratos-en-los-mercados-colaborativos/>

CÓRDOVA MEZARINA, Jorge

2016 “La responsabilidad en las infracciones al Derecho de Autor a través de Internet”. *Revista Foro Jurídico*. Lima, N° 15, pp. 100 - 112.

DURAND CARRIÓN, Julio Baltazar

2007 Tratado de derecho del consumidor en el Perú. Un volumen. Lima: Universidad San Martín de Porres.

ESPINOZA ESPINOZA, Juan

“Los derechos de los consumidores frente a la responsabilidad objetiva de los proveedores”. *Diálogo con la jurisprudencia N° 118*. Lima, pp. 343 -356.

GIMÉNEZ BARRIOCANAL, Fernando

2014-2015 La actividad económica de intercambio: la contabilidad financiera. Universidad Autónoma de Madrid.

Consulta: 26 de setiembre de 2018

http://www.uam.es/personal_pdi/economicas/fgimenezba/Conta%20general/tema2actividadecointer.pdf

LIPSZYC, Delia.

2005 Responsabilidad de los proveedores de servicios en línea por las infracciones del derecho de autor y derechos conexos en el entorno digital: análisis de la jurisprudencia internacional. Asunción: OMPI, SGAE, Ministerio de Industria y Comercio de la República del Paraguay, noviembre de 2005. (En: XI Curso Académico Regional OMPI/SGAE).

LÓPEZ-TARRUELLA MARTÍNEZ, Aurelio y GARCÍA MIRETE, Carmen María

2016 Derecho TIC. Derecho de las tecnologías de la información y de la comunicación. España: Tirant lo Blanch.

MIRANDA SERRANO, Luis María y Pagador López Javier

2012 *Derecho (Privado) de los consumidores*. Un volumen. Madrid : Marcial Pons Ediciones Jurídicas Sociales, S.A.

MURILLO Chávez, Javier André

2016 “La Protección de los elementos Web a través de la Propiedad Intelectual, la Propiedad Industrial y la y Represión de Competencia Desleal en el Perú”. En: Revista Foro Jurídico. Número XV - Agosto 2016, Lima: Foro Académico, pp. 113-157.

SANTY CABRERA, Luiggi V.

2017 “La responsabilidad subjetiva y objetiva en el derecho administrativo sancionador. A propósito del cambio introducido por el Decreto Legislativo N° 1272, Decreto que modifica la Ley N° 27444”. Lima, 2017, pp. 1-4. Consulta: 26 de setiembre de 2018

<https://es.slideshare.net/LuiggiSanty/la-responsabilidad-subjetiva-y-objetiva-en-el-derecho-administrativo-sancionador-a-proposito-del-cambio-introducido-por-el-decreto-legislativo-n-1272-decreto-que-modifica-la-ley-n-27444-82234010>

SERTRANS

Sertrans Servicios de Transporte. Consulta: 12 de octubre de 2018.

<http://www.sertrans.es/transporte-internacional/transporte-aereo-caracteristicas-ventajas-y-desventajas/>

TRONCOSO KEYMER, Diego Sebastián y HASSI TROXLER, Sebastián Víctor

2004 “Las cláusulas limitativas de la responsabilidad contractual en los contratos por adhesión”. Memoria para optar al grado de licenciado en ciencias jurídicas y sociales. Chile: Universidad de Chile, Facultad de Derecho. Consulta: 07 de noviembre de 2018

http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2008/de-troncoso_d/pdfAmont/de-troncoso_d.pdf

VILALTA NICUESA, Aura Esther

2018 “La regulación europea de las plataformas de intermediarios digitales en la era de la economía colaborativa”. *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*. España, número 765, pp. 275-330.

